

**ARTIKEL TESIS**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK  
OLEH LEMBAGA SERTIFIKASI KEANDALAN PADA WEBSITE  
PRIVAT**



**SATYA WISADA SEMBIRING**  
No Mhs.:135201996/PS/MIH

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU HUKUM  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
2014**

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sampai sejauh mana perlindungan konsumen di Indonesia dalam menggunakan transaksi elektronik khususnya transaksi melalui website privat. Peneliti ini juga mengkaji perlindungan konsumen oleh Lembaga sertifikasi Keandalan dan langkah langkah apa saja yang dapat dilakukan untuk lebih memberi perlindungan kepada konsumen dalam menggunakan website privat untuk layanan publik.

Penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan analisis konsep hukum. Bahan hukum yang digunakan adalah bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan, bahan hukum sekunder berupa literatur yang berkaitan dengan permasalahan. Seluruh bahan-bahan hukum tersebut dikumpulkan berdasarkan topik permasalahan yang telah dirumuskan dan dianalisa secara deskriptif dan evaluatif.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap permasalahan tersebut, bentuk pengaturan hukum terhadap Perlindungan Konsumen dalam menggunakan Transaksi Elektronik khususnya pelayanan website privat di Indonesia ditinjau dari Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) dan Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggara Sistem dan Transaksi Elektronik (PSTE) masih belum jelas karena LSK dalam negeri sampai saat ini belum dibentuk. Selain itu dalam UU ITE terdapat beberapa aturan yang saling bertentangan. Namun, jika ditinjau dari segi perlindungan konsumen secara umum dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sebagian besar tentang perlindungan konsumen dalam transaksi konvensional maupun Elektronik adalah sama. Tetapi Perlindungan hukum bagi konsumen di dunia maya sangat diperlukan untuk menjamin perlindungan bagi konsumen. Oleh sebab itu LSK dalam negeri harus segera dibentuk, dengan demikian aturan-aturan yang ada dapat menjadi berfungsi dan konsumen lebih terlindungi.

Saat ini perlindungan hukum secara umum diberikan kepada konsumen secara preventif dan secara represif melalui jalur litigasi. Pengajuan gugatan perdata dan sanksi pidana dapat dilakukan berdasarkan Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Melalui jalur non litigasi dapat diselesaikan dengan alternatif penyelesaian sengketa salah satunya melalui jalur Arbitrase

**Kata-kata kunci:** Perlindungan Konsumen, Lembaga Sertifikasi Keandalan, Transaksi Elektronik

## **ABSTRAK**

This research aims to determine the extent of consumer protection in Indonesia, especially in the use of electronic transactions through the website private transactions. This experiment also examines consumer protection by certification body Reliability and step by step what to do to better provide protection to consumers in using private website for public services.

The research is normative legal research using the approach of legislation and legal concept analysis approach. Legal materials used are the primary legal materials in the form of legislation, secondary law in the form of literature related to the problem. The entire legal materials were collected by topic issues that have been formulated and analyzed by descriptive and evaluative.

Based on the results of a study of these problems, the form of legal regulation on Consumer Protection in Electronic Transactions especially using the services of private websites in Indonesia in terms of Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektroni (ITE) and Peraturan Pemerintah Nomor. 82 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PSTE) remains unclear as Lembaga Sertifikasi Keandalan (LSK) In addition, the ITE Law, there are several conflicting rules. However, if the terms of consumer protection in general in Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen , most of the consumer protection in conventional and Electronic transactions are the same and can be used. But legal protection for consumers in the virtual world is very necessary to ensure equality between businesses and consumers. Therefore LSK in the country should immediately be formed, with Accordingly existing rules may be functioning and consumers are better protected.

Currently the legal protection given to consumers in general, preventive and repressive through litigation can be done by filing a civil suit and criminal sanctions based on UU ITE Through non-litigation can be resolved by alternative dispute resolution through one of Arbitration

**Keywords: consumerism, Lembaga Sertifikasi Keandalan, Electronic Transaction**

## 1. Latar Belakang

Perkembangan Teknologi informasi secara signifikan telah mempengaruhi dan mengubah cara bisnis yang sedang dikelola dan dipantau saat ini (Hunton & Bagranoff, 2004:56). Seiring dengan perkembangan itu maka perilaku masyarakat juga berubah. Cara berkomunikasi, berbisnis dan menyampaikan informasi telah lebih mudah dan cepat. Dengan teknologi informasi menghasilkan teknologi internet yang dapat menghubungkan umat manusia secara langsung seolah-olah tidak memiliki jarak. Dalam dunia bisnis transaksi dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja sejauh terdapat jangkauan jaringan internet. Pemasaran yang dulunya dilakukan secara konvensional sekarang ini banyak yang dilakukan dengan bantuan teknologi internet (Marheni, 2013: 21).

Banyaknya perusahaan yang mengalihkan layanannya menggunakan *Hand phone*, *Tablet PC* atau *website* maka dibutuhkan satu perlindungan terhadap konsumen secara khusus. Pentingnya perlindungan konsumen karena banyaknya penipuan yang sering terjadi di dunia maya sehingga cenderung merugikan konsumen atau pengguna. Pentingnya perlindungan konsumen memenuhi asas keamanan, asas manfaat, asas keadilan, asas keseimbangan dan keselamatan konsumen, asas kepastian hukum dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan, manfaat, keadilan dan keselamatan dan kepastian hukum kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan sesuai dengan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU PK). Oleh sebab itu karena sifatnya sudah menuju pada publik maka dibutuhkan satu pengaturan agar tidak terjadi penyalahgunaan dan penyimpangan teknologi yang merugikan konsumen. Mendukung hal tersebut maka harus dibentuk lembaga atau badan yang berfungsi sebagai lembaga legalisasi. Dalam Pasal 10

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, lembaga untuk menjamin perlindungan data dan informasi disebut sebagai Lembaga Sertifikasi Keandalan. Dalam Pasal 1 ayat (24) & (25) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, dinyatakan bahwa Lembaga Sertifikasi Keandalan adalah lembaga independen yang dibentuk oleh profesional yang diakui, disahkan, dan diawasi oleh pemerintah dengan kewenangan mengaudit dan mengeluarkan sertifikat keandalan dalam transaksi elektronik.

Sertifikat Keandalan adalah dokumen yang menyatakan pelaku usaha yang menyelenggarakan transaksi elektronik telah lulus audit atau uji kesesuaian dari Lembaga Sertifikasi Keandalan seperti tertulis pada Pasal 1 ayat 25 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. pasal 10 ayat (1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 menentukan “Setiap pelaku usaha yang menyelenggarakan transaksi elektronik “dapat” disertifikasi oleh Lembaga Sertifikasi Keandalan.” Di sana di tuliskan kata “dapat” artinya tidak ada keharusan bagi *website* privat menggunakan sertifikasi keandalan. Kata “dapat” dalam pembentukan lembaga sertifikasi keandalan tidak akan berfungsi sebagai mana tujuan awalnya seperti tercantum dalam pasal 40 ayat (2) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 yang menentukan pemerintah melindungi kepentingan umum dari segala jenis gangguan sebagai akibat penyalahgunaan informasi elektronik dan transaksi elektronik yang mengganggu ketertiban umum, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pasal 67 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 menentukan bahwa sertifikasi keandalan bertujuan melindungi Konsumen dalam transaksi Elektronik.

LSK dalam negeri yang belum terbentuk tersebut mendasari ketertarikan penulis untuk melakukan penelitian mengenai perlindungan

konsumen dalam transaksi elektronik dengan judul **”Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik Oleh Lembaga Sertifikasi Keandalan Pada Website Privat”**

## **2. Rumusan Masalah**

- a. Bagaimana perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik pada *website* privat dan apakah Lembaga Sertifikasi Keandalan telah menjamin perlindungan konsumen berdasarkan peraturan hukum yang berlaku di Indonesia?
- b. Langkah apa yang dapat dilakukan untuk lebih menjamin perlindungan konsumen melalui LSK dalam transaksi elektronik yang memanfaatkan *website* privat?

## **3. Metode Penelitian**

### **a. Jenis Penelitian**

Penelitian yang digunakan dalam adalah penelitian hukum normatif. Penelitian hukum yang mengkaji hukum tertulis dari berbagai aspek, yaitu aspek teori, sejarah, filosofi, perbandingan, struktur dan komposisi, lingkup dan materi, konsistensi, penjelasan umum dan pasal demi pasal, formalitas dan kekuatan mengikat suatu undang-undang, serta bahasa hukum yang digunakan, tetapi tidak mengkaji aspek terapan atau implementasinya

### **b. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan politik hukum. Politik hukum adalah bagian dari ilmu hukum yang mengkaji perubahan *ius constitutum* menjadi *ius constituendum*.

### **c. Sumber Data Penelitian**

#### **a. Bahan Hukum Primer**

- a) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

- b) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- c) Peraturan Pemerintah 82 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.
- d) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- e) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 1999 tentang Telekomunikasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

**b. Bahan Hukum Sekunder**

Bahan hukum sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendapat-pendapat ahli hukum, sebagai narasumber adalah Dr.Aloysius Wisnubroto pakar Hukum Pidana Telematika Universitas Atma Jaya Yogyakarta, teori-teori hukum yang diperoleh dari buku, hasil penelitian, media internet, jurnal ilmiah di download dari <http://scholar.google.co.id/schhp?hl=id> , dan hasil putusan dalam persidangan di download dari <http://putusan.mahkamahagung.go.id>.

**d. Metode Pengumpulan Data**

- a. Studi kepustakaan, studi dokumen, yaitu untuk menemukan bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan dan bahan hukum sekunder berupa pendapat hukum dari buku-buku, jurnal, artikel di website dan dokumen lainya yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan LSK.
- b. Wawancara dilakukan berdasarkan pedoman wawancara yang dibuat agar terarah sesuai dengan data yang ingin dituju. Teknik wawancara disesuaikan dengan keadaan saat itu dengan tujuan

mendapatkan informasi, dari narasumber dengan cara mencatat atau merekam hasil wawancara.

**e. Metode Analisis Data**

**a. Bahan Hukum Primer**

**a) Deskripsi**

Deskripsi dilakukan untuk memberikan gambaran dalam bentuk pemaparan tentang ketentuan hukum yang terdapat dalam bahan hukum primer yaitu peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan perlindungan konsumen melalui Lembaga Sertifikasi Keandalan.

**b) Sistematisasi**

Sistematisasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah dilakukan secara menelusuri ada tidaknya pertentangan antara *Asas lex superior derogat legi inferior* (peraturan yang lebih tinggi mengesampingkan yang rendah) atau *Asas lex specialis derogate legi generalis* (Hukum bersifat khusus mengesampingkan hukum bersifat umum) atau *Asas lex posterior derogat legi priori* (Hukum baru melupuhkan hukum lama). Selain itu prinsip penalaran hukum yang dipergunakan adalah prinsip; logika berpikir, yaitu terdapat hubungan yang logis antara aturan yang lebih tinggi dengan yang lebih rendah.

**c) Interpretasi Hukum**

Interpretasi hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah interpretasi terhadap bahan hukum primer dan sekunder yang akan digunakan untuk menjawab permasalahan. Teknik interpretasi yang digunakan adalah: (1) Memperluas hasil analisis dengan mengajukan pertanyaan berkenaan dengan hubungan, perbedaan antara hasil analisis, penyebab, implikasi



dari hasil analisis sebelumnya. (2) menghubungkan temuan dengan pengalaman pribadi. (3) Menghubungkan hasil analisis dengan teori yang dipakai.

**b. Bahan Hukum Sekunder**

Analisis bahan hukum sekunder dilakukan dengan membandingkan pendapat-pendapat hukum dari buku-buku, jurnal, narasumber, artikel di website dengan tema dalam penelitian. Data yang diperoleh kemudian didiskripsikan dan diabstraksi untuk kemudian digunakan untuk menjawab permasalahan yang diteliti.

**f. Penarikan Kesimpulan**

Berdasarkan jenis penelitian hukum yang digunakan adalah jenis penelitian hukum normatif, maka untuk menarik suatu kesimpulan menggunakan pemikiran analitis deduktif yaitu pemikiran untuk menarik suatu kesimpulan yang bersifat umum dari pernyataan yang bersifat khusus.

**4. Pembahasan**

**a. Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik Di Indonesia**

Melindungi konsumen sudah merupakan kewajiban bagi Pemerintah, termasuk perlindungan konsumen dalam bidang transaksi elektronik. Oleh sebab itu tambahan dalam Pasal 40 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik ditentukan peran pemerintah sebagai berikut:

1. Pemerintah memfasilitasi pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
2. Pemerintah melindungi kepentingan umum dari segala jenis gangguan sebagai akibat penyalahgunaan Informasi Elektronik dan Transaksi Elektronik yang mengganggu

ketertiban umum, sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Berkaitan dengan itu beberapa ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik mengamanatkan pengaturan lebih lanjut dalam peraturan pemerintah, yakni pengaturan mengenai Lembaga Sertifikasi Keandalan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (2) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Pengaturan sebagaimana tersebut di atas merupakan rangkaian penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik sehingga disusun dalam satu peraturan pemerintah yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE). Salah satunya seperti yang dimuat pada Pasal 2 huruf f PP PSTE yang mengatur tentang Lembaga Sertifikasi Keandalan (LSK). Tujuan dari dibentuknya LSK tersebut adalah demi perlindungan konsumen dalam menggunakan transaksi elektronik privat dalam bentuk layanan publik.

**b. Perlindungan Konsumen Oleh Lembaga Sertifikasi Keandalan**

Perlindungan konsumen oleh LSK diatur lebih lanjut mulai dari Pasal 65 sampai 72 PP PSTE. Lembaga Sertifikasi Keandalan (LSK) yang dimaksud sesuai dengan Pasal 1 angka 24 PP PSTE adalah lembaga independen yang dibentuk oleh profesional yang diakui, disahkan, dan diawasi oleh Pemerintah dengan kewenangan mengaudit dan mengeluarkan Sertifikat Keandalan dalam Transaksi Elektronik. Sesuai dengan Pasal 67 ayat 1 PP PSTE dinyatakan bahwa tujuan dari pembentukan LSK adalah untuk melindungi konsumen.

Perlindungan konsumen dibutuhkan karena sering terjadi pelanggaran hak berkaitan dengan kegiatan bisnis menggunakan internet. Pelanggaran hak konsumen terjadi karena kurangnya

perhatian dari pelaku usaha atau juga minimnya informasi yang dimiliki oleh konsumen sehingga dibutuhkan kesadaran dari pihak pelaku usaha maupun konsumen. Kedua belah pihak diharapkan mengerti hak dan kewajiban masing-masing. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU PK) telah mengatur hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha serta dalam Pasal 49 PP PSTE mengatur kewajiban pelaku usaha. Hak dan kewajiban dalam UU PK dan PP PSTE tersebut hendaknya dapat menjadi acuan bagi konsumen dan pelaku usaha sehingga kedua belah pihak saling diuntungkan, hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha sebagaimana dimuat dalam pasal-pasal berikut dalam UU PK:

- 1) Hak-hak konsumen diatur dalam Pasal 4 UU PK
- 2) Kewajiban konsumen diatur dalam Pasal 5 UU PK
- 3) Hak-hak pelaku usaha diatur dalam Pasal 6 UU PK
- 4) Kewajiban pelaku usaha diatur dalam Pasal 7 UU PK

**c. Pemasalahan yang sering dihadapi konsumen dalam transaksi elektronik.**

Secara garis besar, dapat ditemukan beberapa permasalahan yang timbul berkenaan dengan hak-hak konsumen, antara lain (Marheni, 2013:142):

1. Konsumen tidak dapat langsung mengidentifikasi, melihat atau menyentuh barang yang akan dipesan.
2. Ketidakjelasan informasi tentang produk (barang dan jasa) yang ditawarkan dan/atau tidak ada kepastian apakah konsumen telah memperoleh berbagai informasi yang layak diketahui atau yang sepatutnya dibutuhkan untuk mengambil suatu keputusan dalam bertransaksi;
3. Tidak jelasnya status subyek hukum dari si pelaku usaha;
4. Tidak ada jaminan keamanan bertransaksi dan privasi serta penjelasan terhadap resiko-resiko yang berkenaan dengan *system* yang digunakan, khususnya dalam hal pembayaran secara elektronik baik dengan *credit card* ataupun *electronic cash*;

5. Pembebanan resiko yang tidak berimbang karena umumnya terhadap jual beli di Internet, pembayaran telah lunas dilakukan dimuka oleh si konsumen, sedangkan barang belum tentu diterima atau akan menyusul kemudian karena jaminan yang ada adalah jaminan pengiriman barang bukan penerimaan barang;
6. Transaksi bersifat lintas batas Negara (*borderless*) menimbulkan pertanyaan mengenai yurisdiksi hukum Negara mana yang sepatutnya diberlakukan;
7. Kerugian yang diakibatkan oleh perilaku pelaku usaha yang memang secara tidak bertanggung jawab merugikan konsumen;
8. Kerugian konsumen yang terjadi karena tindakan melawan hukum yang dilakukan oleh pihak ketiga, sehingga konsumen disesatkan dan kemudian dirugikan.

#### **d. Bentuk Perlindungan konsumen oleh LSK**

Bentuk perlindungan itu sebagaimana diatur dalam Pasal 68 ayat 1 PP PSTE dengan menganjurkan menggunakan SK pada *website* publik dan privat sebagai pengamanan.

- 1) Pengamanan Terhadap Identitas
- 2) Pengamanan Terhadap Pertukaran Data
- 3) Pengamanan Terhadap Kerawanan
- 4) Pemeringkatan Konsumen
- 5) Pengamanan Terhadap Kerahasiaan Data Pribadi.

Pasal 1 angka 4 PP PSTE menyatakan bahwa Penyelenggara Sistem Elektronik adalah setiap Orang, penyelenggara negara, Badan Usaha, dan masyarakat yang menyediakan, mengelola, dan/atau mengoperasikan Sistem Elektronik secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama kepada Pengguna Sistem Elektronik untuk keperluan dirinya dan/atau keperluan pihak lain. Hubungan antara PSE dengan LSK adalah bahwa kedua lembaga dapat menerbitkan Sertifikat Keandalan sesuai dengan kategori yang di sebutkan pada Pasal 68 PP PSTE. Perlindungan konsumen melalui PSE dengan mengeluarkan Sertifikat Elektronik yang diatur dalam Pasal 5 PP PSTE:

1. Penyelenggara Sistem Elektronik untuk pelayanan publik wajib melakukan pendaftaran.
2. Penyelenggara Sistem Elektronik untuk non pelayanan publik dapat melakukan pendaftaran.
3. Kewajiban pendaftaran bagi Penyelenggara Sistem Elektronik untuk pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sebelum Sistem Elektronik mulai digunakan publik.
4. Pendaftaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) diajukan kepada Menteri.
5. Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pendaftaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) diatur dalam Peraturan Menteri.

Ayat (1) & (2) menyebutkan bahwa untuk pelayanan publik wajib untuk mendaftarkan sistemnya untuk disertifikasi kelaikannya selain itu sebelum *system* digunakan harus sudah disertifikasi. Kesiapan atau kelayakan sistem diatur dalam Pasal 30 PP PSTE menyatakan bahwa:

1. Penyelenggara Sistem Elektronik untuk pelayanan publik wajib memiliki Sertifikat Kelaikan Sistem Elektronik.
2. Sertifikat Kelaikan Sistem Elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diperoleh setelah melalui proses Sertifikasi Kelaikan Sistem Elektronik.
3. Kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilaksanakan terhadap seluruh komponen atau sebagian komponen dalam Sistem Elektronik sesuai dengan karakteristik kebutuhan perlindungan dan sifat strategis penyelenggaraan Sistem Elektronik.
4. Penerapan ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) ditetapkan oleh Menteri setelah berkoordinasi dengan pimpinan Instansi Pengawas dan Pengatur Sektor terkait.

Pasal 84 ayat 2 PP PSTE menyebutkan secara jelas sanksi bagi PSE yang tidak melakukan sertifikasi dan pendaftaran sistem sebagaimana disebutkan pada Pasal 30 PP SPTE adalah a. teguran tertulis, b. sanksi administratif, c. sanksi penghentian sementara, d. dikeluarkan dari

daftar sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (4), Pasal 37 ayat (2), Pasal 62 ayat (1), dan Pasal 65 ayat (4)

**e. Perlindungan Konsumen Sebelum terjadi dan *Self Regulation***

Perlindungan hukum terhadap konsumen yang dapat dilakukan pada saat sebelum terjadinya transaksi (*no conflict/pre purchase*) dapat dilakukan dengan cara antara lain (Johanes Gunawan, 1999:22):

- 1) Perlindungan Sebelum terjadi, yaitu perlindungan hukum terhadap konsumen yang dilakukan pada saat sebelum terjadinya transaksi dengan memberikan perlindungan kepada konsumen melalui peraturan perundang-undangan yang telah dibuat sehingga dengan adanya peraturan perundang-undangan tersebut diharapkan konsumen memperoleh perlindungan sebelum terjadinya transaksi, karena telah ada batasan-batasan dan ketentuan yang mengatur transaksi antara konsumen dan pelaku usaha.
- 2) Perlindungan Hukum dengan Pendekatan *Self Regulation*  
Perlindungan hukum preventif terhadap konsumen dalam penyelenggaraan transaksi elektronik privat untuk tujuan pelayanan publik dengan pendekatan pengaturan hukum secara internal dari pelaku usaha transaksi elektronik itu sendiri.
- 3) Selain dari dua cara diatas terdapat beberapa perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik juga diantaranya melalui (Sjahputra, 2010:69-71):
  - a) Kontrak Baku Transaksi Elektronik
  - b) *Online Dispute Resolution* (ODR)
  - c) Penyelesaian Sengketa Transaksi Elektronik

**f. Contoh Kasus dalam Transaksi Elektronik**

- 1) Lihat Kasus Dalam berdasarkan Putusan 170/Pid.B/2013/PN.Po (download di <http://putusan.mahkamahagung.go.id/>)
- 2) Kasus berdasarkan Putusan No. 640/Pid/B/2013/PN.Jkt.Sel (download di <http://putusan.mahkamahagung.go.id/>)
- 3) Kasus Penipuan dalam pendaftaran PNS (dapat diakses di [www.menpan.go.id](http://www.menpan.go.id))
- 4) Kasus Penipuan Nasabah Bank Mandiri (dapat diakses di [www.inside.kompas.com](http://www.inside.kompas.com), 2014, Diakses pada tanggal 10 oktober 2014)

Dari ke empat contoh kasus diatas menunjukan lemahnya hukum dalam perlindungan konsumen khususnya, peran LSK untuk melindungi konsumen tidak berjalan. Hal itu disebabkan LSK dalam negeri belum terbentuk sampai saat ini. Alasan tidak terbentuknya LSK ini karena menurut pihak swasta LSK belum memiliki nilai bisnis, dan menurut Kominfo bahwa LSK belum siap karena mentri belum mengeluarkan peraturan terkait LSK. Lambatnya pembentukan LSK mengakibatkan pemberian sertifikasi terhambat, sehingga tidak ada aturan yang mewajibkan setiap website untuk disertifikasi. Padahal dengan sertifikasi konsumen dapat menenali website mana yang terpercaya untuk dapat diakses.

**g. LSK ditinjau dari teori perlindungan konsumen**

Peran LSK harus dapat memastikan Kontrak dalam setiap *website* telah memenuhi hak kedua belah pihak, sehingga tidak ada kontrak yang berat sebelah. Dalam teori kontrak dikewajiban moral perusahaan pada konsumen adalah seperti yang diberikan dalam hubungan kontraktual.

**h. Principle of Legality terkait Lembaga Sertifikat Keandalan**

Ditinjau dari delapan prinsip tersebut masih ada kelemahan dalam UU ITE dan PP PSTE hal tersebut ditemukan pertentangan antara pasal.

Pasal 5 ayat (2) PP PSTE menyatakan bahwa "Penyelenggara Sistem Elektronik untuk nonpelayanan publik dapat melakukan pendaftaran" sementara dalam Pasal 59 ayat (2) PP PSTE menyatakan bahwa "Penyelenggara Sistem Elektronik untuk nonpelayanan publik harus memiliki Sertifikat Elektronik".

**i. Langkah-Langkah Untuk Lebih Menjamin Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik**

Perlindungan konsumen telah diatur secara luas dalam UUPK dan secara khusus dalam UU ITE dan PP PSTE. Pasal 38 ayat (1) huruf (e) PP PSTE menyatakan bahwa segala bentuk transaksi elektronik harus memperhatikan perlindungan konsumen. Perlindungan konsumen yang diharapkan adalah perlindungan konsumen yang memperhatikan aspek keadilan. Berdasarkan Pasal 28 D Ayat (1) UUD 1945 menyatakan bahwa "setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil, serta perlakuan yang sama di hadapan hukum". Hal ini berkaitan dengan teori keadilan Aristoteles dimana keadilan merupakan sebuah kebutuhan mutlak bagi setiap manusia di dunia dan keadilan berkaitan dengan semua aspek dalam kehidupan termasuk dalam hal transaksi elektronik. Oleh sebab itu dibutuhkan satu aturan yang dapat memberikan keadilan bagi semua pihak yang terkait didalamnya. Berdasarkan pembahasan sebelumnya, masih terdapat berbagai kelemahan-kelemahan dalam UU ITE dan PP PSTE untuk mampu memberikan perlindungan kepada konsumen dan juga kepada pelaku usaha.

Teori keadilan yang dikemukakan oleh Aristoteles, Keadilan ini mengatur hubungan yang adil antara orang yang satu dan yang lain atau antara warga negara yang satu dengan warga negara lainnya. Keadilan komutatif menyangkut hubungan horizontal antara warga



yang satu dengan warga yang lain. Bisnis yang dilakukan secara online tentu melibatkan orang banyak seperti pemerintah, pelaku usaha, dan konsumen. Prinsip keadilan komutatif dibutuhkan agar semua orang menepati apa yang telah dijanjikannya, melaksanakan sesuai dengan apa yang sudah ditetapkan dalam aturan maupun Undang-Undang yang berlaku. Harus ada bentuk pertukaran yang adil diantara pihak-pihak terkait tersebut. Untuk mencapai keadilan secara merata tersebut maka langkah pertama adalah segera membentuk LSK, Mengadaptasi *United Nations Commission on International Trade Law* (UNCITRAL), Perlindungan melalui teknologi (Teknopreventif).

### **1) Membentuk LSK**

Meminimalisasi tindak kejahatan atau penipuan terhadap konsumen maka diharapkan peran LSK harus segera dijalankan. Peran LSK dalam negeri sangat dibutuhkan dikarenakan beberapa langkah yang lain tidak akan berjalan jika LSK dalam negeri belum dibentuk.

Sesuai dengan syarat penyelenggaraan transaksi elektronik Pasal 41 PP PSTE menyatakan bahwa:

1. Penyelenggaraan Transaksi Elektronik dalam lingkup publik atau privat yang menggunakan Sistem Elektronik untuk kepentingan pelayanan publik wajib menggunakan Sertifikat Keandalan dan/atau Sertifikat Elektronik.
2. Dalam hal menggunakan Sertifikat Keandalan, penyelenggaraan Transaksi Elektronik dalam lingkup publik wajib disertifikasi oleh Lembaga Sertifikasi Keandalan Indonesia yang sudah terdaftar.
3. Dalam hal menggunakan Sertifikat Elektronik, penyelenggaraan Transaksi Elektronik dalam lingkup publik wajib menggunakan jasa penyelenggara sertifikasi elektronik Indonesia yang sudah tersertifikasi

Pasal 42 Menyatakan bahwa:

1. Penyelenggaraan Transaksi Elektronik dalam lingkup privat dapat menggunakan Sertifikat Keandalan dan/atau Sertifikat Elektronik.
2. Dalam hal menggunakan Sertifikat Keandalan, penyelenggaraan Transaksi Elektronik dalam lingkup privat dapat disertifikasi oleh Lembaga Sertifikasi Keandalan Indonesia yang sudah terdaftar.
3. Dalam hal menggunakan Sertifikat Elektronik, penyelenggaraan Transaksi Elektronik dalam lingkup privat dapat menggunakan jasa penyelenggara sertifikasi elektronik Indonesia yang sudah terdaftar.

Selanjutnya dalam Pasal 65 PP PSTE menyatakan bahwa:

1. Pelaku Usaha yang menyelenggarakan Transaksi Elektronik dapat disertifikasi oleh Lembaga Sertifikasi Keandalan.
2. Lembaga Sertifikasi Keandalan terdiri atas:
  - a. Lembaga Sertifikasi Keandalan Indonesia; dan
  - b. Lembaga Sertifikasi Keandalan Asing.
3. Lembaga Sertifikasi Keandalan Indonesia sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a harus berdomisili di Indonesia.
4. Lembaga Sertifikasi Keandalan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) harus terdaftar dalam daftar Lembaga Sertifikasi Keandalan yang diterbitkan oleh Menteri.

Dengan demikian ditetapkannya syarat wajib sertifikasi melalui LSK lokal diharapkan tercapai perlindungan konsumen dan juga pelaku usaha yang seimbang, yang memenuhi unsur (Sinambela, 2008:6) :

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan serta disediakan secara memadai serta mudah dimengerti
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;

4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain;
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

## 2) Adaptasi UNCITRAL

UNCITRAL mengeluarkan *Model Law on E-Commerce* pada tahun 1996 dan *Model Law on Electronic Signatures* pada tahun 2001 mencakup ([www.uncitral.org](http://www.uncitral.org), Diakses pada tanggal 18 Desember 2014):

- a. *Electronic signatures* adalah data dalam bentuk elektronik yang berkaitan atau secara logikal berhubungan dengan pesan data, yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi si pemilik tanda tangan yang berkaitan dengan pesan data dan sebagai tanda persetujuan pemilik tanda tangan atas informasi yang terdapat di dalam pesan data tersebut.
- b. *Certificate* adalah pesan data atau bentuk lain yang dapat membuktikan hubungan antara pemilik tanda tangan dan data tanda tangan tersebut.
- c. *Data Message* adalah pengiriman, penerimaan dan penyimpanan informasi melalui cara – cara elektronik, optik atau cara – cara lainnya seperti *electronic data interchange* (EDI), elektronik mail, telegram, telex atau telecopy.
- d. *Signatory* adalah orang yang memiliki tanda tangan dan bertindak atas dirinya sendiri atau atas diri orang lain yang digantikannya.

- e. *Certification Service Provider* adalah pihak yang melakukan verifikasi terhadap identitas pemilik tanda tangan elektronik.
- f. *Relying party* adalah pihak – pihak yang bertindak atas dasar tanda tangan elektronik tersebut.

### 3) Penerapan Teknopreventif

Teknopreventif adalah perlindungan kepada konsumen dengan menggunakan teknologi sebagai pencegah sebelum terjadinya kejahatan. Hukum selalu ketinggalan dalam memberikan rasa aman kepada pengguna teknologi hal yang pertama harus dilakukan adalah memanfaatkan teknologi itu sendiri (Al. Wisnubroto, Wawancara 4 Desember 2014). Teknopreventif dapat dilakukan melalui *tools software* atau *anti phishing*, *anti virus*, atau *blocking Trojan*, *SSL*, dan *SET*.

### 4) Adaptasi aturan Bank Indonesia terkait Transaksi elektronik

Mengadapatasi peraturan yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia terkait dengan pengelolaan atau manajemen risiko penyelenggaraan kegiatan internet banking adalah Peraturan Bank Indonesia No. 5/8/PBI/2003 tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum dan Surat Edaran Bank Indonesia No. 6/18/DPNP tanggal 20 April 2004 tentang Penerapan Manajemen Risiko Pada Aktivitas Pelayanan Jasa Bank Melalui Internet (Internet banking)

## 5. Penutup

### a. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan terhadap penelitian sebagaimana telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik pada *website* privat oleh Lembaga Sertifikasi Keandalan belum terlaksana dengan baik sehingga LSK belum mampu memberikan perlindungan terhadap konsumen sebagaimana diharapkan dan dimaksudkan dalam UU ITE dan PP PSTE. Hukum yang berlaku sekarang (*Ius constitutum*) tidak mengatur secara jelas seperti dalam Pasal 10 ayat (1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 menentukan “Setiap pelaku usaha yang menyelenggarakan transaksi elektronik “dapat” disertifikasi oleh Lembaga Sertifikasi Keandalan.” Kata dapat mengartikan tidak ada kewajiban bagi pelaku usaha melakukan sertifikasi website. Terdapat juga ketidak konsistensian dalam PP PSTE Pasal 5 ayat (2) PP PSTE menyatakan bahwa “Penyelenggara Sistem Elektronik untuk nonpelayanan publik “dapat” melakukan pendaftaran” sementara dalam Pasal 59 ayat (2) PP PSTE menyatakan bahwa “Penyelenggara Sistem Elektronik untuk nonpelayanan publik “harus” memiliki Sertifikat Elektronik”. Selain itu Lembaga Sertifikasi Keandalan dalam negeri belum terbentuk sampai saat ini. Akibat belum terbentuknya LSK dalam negeri menjadi kendala bagi pelaku usaha untuk mensertifikasi *websitenya*. Oleh sebab itu diharapkan Hukum yang berlaku dimasa yang akan datang (*ius constituendum*) mewajibkan pelaku usaha mensertifikasi *system elektronik* dan *website-website* yang digunakan untuk tujuan bisnis.
2. Langkah-langkah yang dapat dilakukan untuk lebih menjamin perlindungan konsumen melalui LSK dalam transaksi elektronik yang memanfaatkan *website* privat untuk layanan publik di Indonesia adalah :

- a) Merevisi Pasal 10 ayat (1) UU ITE dan Merevisi pasal-pasal yang saling bertentangan dalam PP PSTE.
- b) Segera membentuk LSK dalam negeri.
- c) Mewajibkan setiap *website* transaksi elektronik untuk memiliki Sertifikasi Keandalan sesuai kategori yang dinyatakan pada Pasal 68 ayat 1 PP PSTE.
- d) Kementrian Komunikasi dan Informasi segera menetapkan LSK asing yang sah mengeluarkan Sertifikat Keandalan.
- e) Menetapkan LSK asing yang sah untuk dapat memberikan sertifikat Keandalan terhadap *website-website* layanan publik baik privat maupun publik.

#### **b. Saran**

Pemerintah hendaknya tidak hanya melakukan perlindungan melalui hukum, tetapi juga harus melakukan edukasi dan pencegahan dari sisi teknik :

- c. Melakukan edukasi mengenai pemanfaatan teknologi informasi.
- d. Membentuk database daftar *website* tersertifikasi dan dapat diakses oleh publik sehingga konsumen dapat memastikan *website* layak akses.
- e. Perlindungan teknopreventif dengan menciptakan *tools* yang secara otomatis memblokir *website-website* transaksi elektronik yang belum memiliki sertifikat.

Pemerintah atau swasta yang disahkan oleh pemerintah dapat membentuk lembaga perantara dalam transaksi elektronik, lembaga ini berfungsi sebagai perantara dalam pembayaran jual beli

### Daftar Pustaka

#### Sumber Buku dan Jurnal:

- Amiruddin, & Asikin, H. Z. (2006). Pengantar Metode Penelitian Hukum. Jakarta: PT.Raja Garafindo Persada.
- Asnawi, H. F. (2004). Transaksi Bisnis E-Commerce Prespektif Islam. Yogyakarta: Magistra Insania Press dan MSI UII.
- Azheri, B. (2011). Corporate Social Responsibility (Dari Voluntary Menjadi Mandatory). Jakarta: PT.RajaGrafindo Persada.
- Butarbutar, E. N. (2010). Konsep Keadilan dalam Sistem Peradilan Perdata. Medan: Fakultas Hukum Unika St Thomas.
- editorial hukum. (2002). E-commerce Meningkatkan Efisiensi. *Editorial Jurnal Hukum Bisnis*, 4.
- Friedman, L. M. (2009). Sistem Hukum Perspektif Ilmu Sosial (The Legal System : A. Bandung: Nusa Media.
- Goesniadhie, K. (2006). Harmonisasi Hukum Dalam Perspektif Perundangundangan. Surabaya: JP BOOKS.
- Hadi, N. (n.d.). Corporate Social Responsibility. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Hidayat, S. (2013). Sosialisasi PP No : 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggara Sistem dan Transaksi Elektronik . *PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk* (p. 12). Surabaya: PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.
- Huijbers, T. (1995). , Filsafat Hukum dalam lintasan sejarah, cet VIII, Yogyakarta: kanisius, 1995 hal. 196. 3. In *Filsafat Hukum dalam lintasan sejarah, cet VIII* (p. 196). Yogyakarta: Kanisius.
- Hunton, J., & Bagranoff, N. (2004). Information Technology Auditing.
- Indonesia, B. (2013, april 1). Retrieved from [bisnisindonesia.com](http://bisnisindonesia.com):  
[www.bisnis.com/Rancangan Permen Akan Pacu LSK Lokal](http://www.bisnis.com/Rancangan%20Permen%20Akan%20Pacu%20LSK%20Lokal)
- Indriyo, S. M. (2012). Revitalisasi Institusi Direksi Perseroan Terbatas. Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

- Kasali, R. (2003). *Manajemen Public Relations: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: PT. Pusaka Utama Grafiti.
- Latif, A., & Ali, H. (2011). *Hukum Tata Negara*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (1998). *Information systems and the internet*. Harcourt College Publishers.
- Mantri, Bagus Hanindyo.(2007). *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce*. Universitas Diponegoro, Semarang
- Marheni, N. (2013). *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Berkaitan Dengan Pencantuman Disclaimer Oleh Pelaku Usaha Dalam Situs Internet (Website)*. bali: Program pasca sarjana universitas udayanya.
- Marheni, N. P. (2013). *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Berkaitan Dengan Pencantuman Disclaimer Oleh Pelaku Usaha Dalam Situs Internet (Website)*. Program Magister Program Studi Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Udayana Denpasar.
- MD, Mahfud. (2011). *Politik hukum Indonesia* . jakarta: Rajawali Pers, PT.Raja Grafindo Persada.
- Muhammad, A. (2004). *Hukum dan Penelitian Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Nasution, A. (2002). *Hukum perlindungan konsumen: suatu pengantar*. Diadit Media.
- Rahardjo, S. (1991). *Ilmu Hukum, Cet. III*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Rajagukguk, E., & dkk. (2000). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: CV. Mandar.
- Rajagukguk, Erman, & dkk. (2000). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: : CV. Mandar.
- Santoso, T. (2007). *Peluang bisnis online*. Yogyakarta: Tugu Publisier.
- Sembiring, s. (2013). *Tata kelola teknologi informasi menggunakan model cobit 4.1*. Yogyakarta: Universitas Pembangunan Nasional.
- Sidabalok, J., & Pardosi, H. M. (2008). *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*. Bina Media.



- Sinambela, L. (2008). Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan,. Jakarta, 2008: Bumi Aksara.
- Sjahputra, I. (2010). Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Eelektronik. Bandung: Alumni Bandung.
- Slinger, G. (1999). Spanning the gap—the theoretical principles that connect stakeholder policies to business performance. *An International Review* 7.2.
- Soekanto, S. (2001). Sosiologi Suatu Pengantar. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Soekanto, S. (1986). Pengantar Penelitian Hukum. Jakarta: UI Press.
- Soekanto, S., & Mamudj, S. (2003). Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat. Jakarta: PT. RajaGrafindoPersada.
- Sunggono, B. (2007). Metodologi Penelitian Hukum. Jakarta: PT RajaGrafindoPersada.
- Tobing, R. (2010). Laporan Akhir Penelitian Hukum Tentang Efektifitas Uu No. 11 . *Badan pembinaan hukum Nasional kementrian hukum dan HAM RI*, 53.
- Ustadiyant, R. (2001). Framework E-commerce. Yogyakarta: Andi.
- Wahyono, P. (1986). Indonesia Negara Berdasatkan atas hukum, Cet. II. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Velasquez, Manuel G., and Manuel Velazquez. *Business ethics: Concepts and cases*. 5th ed. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall, 2002.
- Yuliandari. (2009). Asas-asas Pembentukan Peraturan Perundang-undangan Yang Baik. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.

**Sumber website:**

- addons.mozilla.org. (2014). <https://addons.mozilla.org/en-US/firefox/>. Retrieved November 2, 2014, from <https://addons.mozilla.org/en-US/firefox/>
- BPS , & APJII. (2013, jan 21). <http://hariani.com, www.bps.go.id>. Retrieved from <http://hariani.com/survei-bps-jumlah-pengguna-internet-indonesia-tahun-2013-tembus-71-juta-orang/>

Budi, A. (2012, November 16). *www.akademiasuransi.org*. Retrieved September 18, 2014, from <http://www.akademiasuransi.org/2012/11/uu-perlindungan-konsumen.html?m=1>

Elisabet, S. (n.d.). *http://www.academia.edu*. Retrieved September 17, 2014, from [http://www.academia.edu/4758507/ALIRAN\\_DALAM\\_FILSAFAT\\_HUKUM](http://www.academia.edu/4758507/ALIRAN_DALAM_FILSAFAT_HUKUM)

hadianyana. (2009, November 16). *http://hadianyana.wordpress.com/2009/11/16/ssl-secures-socket-layer/*. Retrieved November 2, 2014, from <http://hadianyana.wordpress.com/2009/11/16/ssl-secures-socket-layer/>

<http://www.bankmandiri.co.id>. (2014, oktober 10). *http://www.bankmandiri.co.id/*. Retrieved oktober 10, 2014, from <http://www.bankmandiri.co.id/phishing.aspx>

<http://www.bhinneka.com>. (n.d.). *http://www.bhinneka.com*. Retrieved oktober 16, 2014, from [http://www.bhinneka.com/products/sku00014186/lenovo\\_p780\\_8gb\\_\\_\\_deep\\_black.aspx](http://www.bhinneka.com/products/sku00014186/lenovo_p780_8gb___deep_black.aspx)

<http://www.menpan.go.id/>. (2014, agustus 26). *http://www.menpan.go.id/*. Retrieved september 23, 2014, from <http://www.menpan.go.id/berita-terkini/110-berita-cpns-2014/2667-masyarakat-diminta-waspada-banyak-situs-seleksi-cpns-tak-resmi>

<http://www.setco.com>. (2007, Juli 16). Retrieved November 3, 2014, from <http://www.setco.com>

<http://www.symantec.com>. (n.d.). *http://www.symantec.com/page.jsp?id=compare-ssl-certificates*. Retrieved Oktober 17, 2014, from <http://www.symantec.com/page.jsp?id=compare-ssl-certificates>

<http://www.unpas.ac.id>. (n.d.). *http://www.unpas.ac.id*. Retrieved September 25, 2014, from [www.unpas.ac.id](http://www.unpas.ac.id): <http://www.unpas.ac.id/apa-itu-e-commerce-3/>

<https://ibank.klikbca.com/>. (n.d.). *https://ibank.klikbca.com/*. Retrieved Oktober 16, 2014, from <https://ibank.klikbca.com/>

<https://order.trustico.com/geodirec>. (n.d.). *https://order.trustico.com/geodirect/order/step1.php?progress\_key=74656d702d32302d313333383837302d343637343336313135&view\_key=*. Retrieved Oktober 17, 2014, from

[https://order.trustico.com/geodirect/order/step1.php?progress\\_key=74656d702d32302d313333383837302d343637343336313135&view\\_key=](https://order.trustico.com/geodirect/order/step1.php?progress_key=74656d702d32302d313333383837302d343637343336313135&view_key=)

<https://www.bhinneka.com>. (n.d.).

<https://www.bhinneka.com/aspx/shoppingcart/shoppingcartstep2.aspx>.

Retrieved oktober 16, 2014, from

<https://www.bhinneka.com/aspx/shoppingcart/shoppingcartstep2.aspx>

<https://www.cimbclicks.co.id/ib-cimbniaga/Login.html>. (n.d.).

<https://www.cimbclicks.co.id/ib-cimbniaga/Login.html>. Retrieved Oktober 16, 2014, from <https://www.cimbclicks.co.id/ib-cimbniaga/Login.html>

<http://industri.bisnis.com/read/20130401/105/5967/lembaga-sertifikasi-keandalan-rancangan-permen-akan-pacu-lsk-lokal>. (2013, April 01). Retrieved Oktober 16, 2014, from <http://industri.bisnis.com/read/20130401/105/5967/lembaga-sertifikasi-keandalan-rancangan-permen-akan-pacu-lsk-lokal>

Iskandar, M. (2012, Mey 20). *hukumonline.com*. Retrieved from

<http://www.hukumonline.com/berita/baca/lt4fc5e9879e52f/keamanan-transaksi-elektronik-perlu-ditingkatkan>

kompas. (2014, Maret 18). *teknologi.kompasmanis.com*. Retrieved from

<http://teknologi.kompasiana.com/internet/2014/03/18/bagaimana-penipu-mengirim-email-seolah-olah-asli-640194.html>

kompasiana. (2010, November 26). *www.kompas.com*. Retrieved September 2014, 2014, from

<http://www.kompasiana.com/events/read/4ce7e99deba4972050000>

Mahkamahagung.Go.Id. (N.D.). *Mahkamahagung.Go.Id*. Retrieved November 17, 2014, From <Http://Putusan.Mahkamahagung.Go.Id/>

Online, H. (2006, February 8). *Hukum Online*. Retrieved From

<Http://Www.Hukumonline.Com/Klinik/Detail/C14936/Klikbca.Com-Typosquatting-Atau-Phishing>

Prawiro, A. M. (2014, september 17). <http://www.scribd.com>. Retrieved september 17, 2014, from <http://www.scribd.com/doc/132230281/Teori-Sistem-Hukum-Friedman>

Wong, J. (2010). *Internet marketing for Beginner*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

- www.hukumonline.com. (2006, oktober 08). <http://www.hukumonline.com>. Retrieved Oktober 10, 2014, from <http://www.hukumonline.com/klinik/detail/cl4936/klikbca.com-typosquatting-atau-phishing>
- www.hukumonline.com. (2009). Retrieved Oktober 25, 2014, from <http://www.hukumonline.com/berita/baca/hol22417/uu-ite-baru-berlaku-dua-tahun-lagi>
- www.hukumonline.com. (29, November 2012). [www.hukumonline.com](http://www.hukumonline.com). Retrieved September 19, 2014, from <http://www.hukumonline.com/berita/baca/lt50b76f4d8fba6/indonesia-ditunjuk-jadi-anggota-uncitral>
- www.ib.bankmandiri.co.id. (n.d.). <https://ib.bankmandiri.co.id>. Retrieved oktober 16, 2014, from <https://ib.bankmandiri.co.id>
- www.inside.kompas.com. (2014, mei 13). Retrieved oktober 10, 2014, from <http://inside.kompas.com/suratpembaca/read/43767>
- www.nasional.news.viva.co.id. (2014, september 8). [www.news.viva.co.id](http://www.news.viva.co.id). Retrieved Oktober 13, 2014, from [viva.co.id: http://nasional.news.viva.co.id/news/read/536223-ingin-punya-senjata-api--ini-syaratnya](http://nasional.news.viva.co.id/news/read/536223-ingin-punya-senjata-api--ini-syaratnya)
- www.proweb.co.id. (n.d.). <http://www.proweb.co.id>. Retrieved september 26, 2014, from [http://www.proweb.co.id/articles/web\\_design/website\\_adalah.html](http://www.proweb.co.id/articles/web_design/website_adalah.html)
- www.symantec.com. (n.d.). Retrieved Oktober 22, 2014, from <http://www.symantec.com/about/profile/policies/legal.jsp>
- www.tempt.co. (2010, Desember 10). Retrieved Oktober 25, 2014, from <http://www.tempo.co/read/news/2010/12/30/125302723/Saksi-Ahli-Ariel-Tak-Bisa-Dituntut-Pidana>
- www.thefreedictionary.com. (2014). Retrieved Juli 14, 2014, from <http://www.thefreedictionary.com/Website>
- www.viva.co.id. (2014, Agustus 20). Retrieved Oktober 25, 2014, from <http://m.news.viva.co.id/news/read/530689-pakar-usul-ayat-pencemaran-nama-baik-di-uu-ite-dihapus>

[www.uncitral.org.\(2014\)](http://www.uncitral.org/uncitral/en/uncitral_texts/electronic_commerce.html). Retrieved December 16, 2014, from  
[http://www.uncitral.org/uncitral/en/uncitral\\_texts/electronic\\_commerce.html](http://www.uncitral.org/uncitral/en/uncitral_texts/electronic_commerce.html)

**SumberUndang-Undang:**

Undang-UndangDasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-UndangNomor 11 Tahun 2008 tentangInformasidan Transaksi Elektronik.

Undang-UndangNomro 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik

Undang-UndangNomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi

PeraturanPemerintah 82 tahun 2012 tentang Penyelenggaran Sistem dan Transaksi Elektronik.